

Государственное автономное образовательное  
учреждение «Казанский медицинский колледж»  
Электронный дидактический материал И-типа

## Психология

# КОНФЛИКТА

Составитель Галиева Сания Галимулловна

# Содержание:

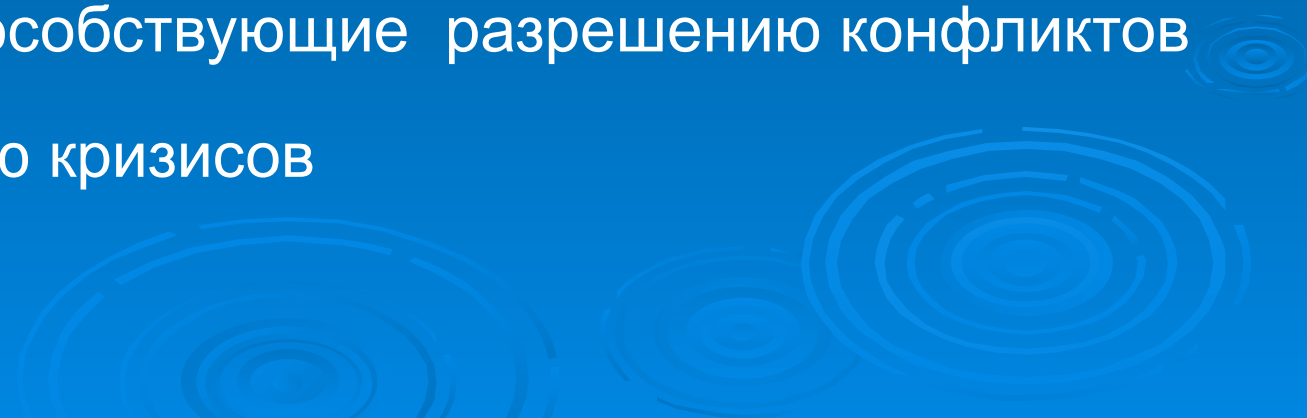
1. Введение
2. Цели занятия
3. Определение конфликтов
4. Причины конфликтов
5. Типы конфликтогенов
6. Источники конфликтов
7. Сигналы конфликта
8. Направленность конфликта
9. Классификация конфликта
10. Виды конфликтов
11. Функции конфликтов
12. Структура конфликта
13. Динамика конфликта
14. Фазы конфликта
15. Протекание конфликта
16. Основные модели поведения личности в конфликте
17. Стили поведения в конфликте
18. Управление конфликтами
19. Формы проявления внутриличностных конфликтов
20. Способы разрешения внутриличностных конфликтов
21. Признаки неуправляемости конфликта
22. Табу в конфликтной ситуации
23. Глоссарий
24. Литература

# Введение

□ Умение конфликтовать является самым существенным условием как минимум профессиональной успешности, а скорее всего, и жизни в целом. И главное, платим-то за неумение грамотно конфликтовать не чем-нибудь, а собой – своими нервами и здоровьем...». В связи с этим информация по теме конфликта актуальна, значима, всегда имеет для сравнения личный опыт конфликтного взаимодействия. ЭДМ-И типа может быть полезна как на занятиях, так и для самостоятельного изучения.

# Цели занятия

## Студент должен знать:

- Сущность кризиса и конфликта
  - Кризисы и конфликты как реакции на эмоциональные переживания
  - Типы конфликтов и межличностные стили разрешения конфликта
  - Факторы, способствующие разрешению конфликтов и ослаблению кризисов
- 



# Цели занятия

## Студент должен уметь

- Сформировывать навык поискового поведения
- Вырабатывать привычку полностью исследовать ситуацию взаимодействия
- Использовать, полученные знания в практической деятельности

# Конфликт – это «столкновение»

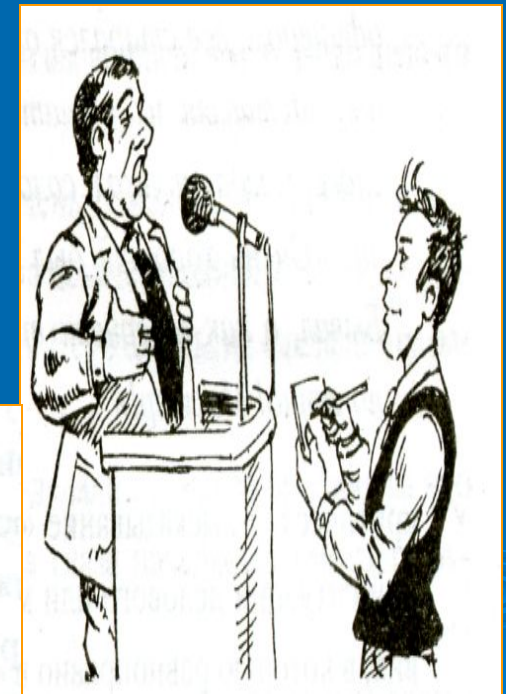
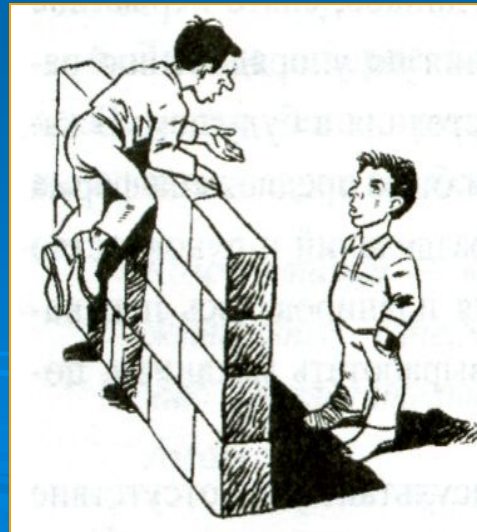
Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент



# В основе любого конфликта лежит противоречие

## Противоречивыми могут быть:

- Цели;
- Взгляды;
- Мнения;
- Ценности;
- Интересы;
- Потребности;



# Причины конфликтов



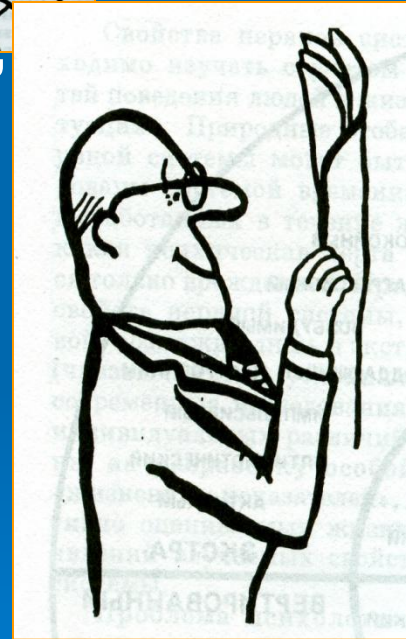
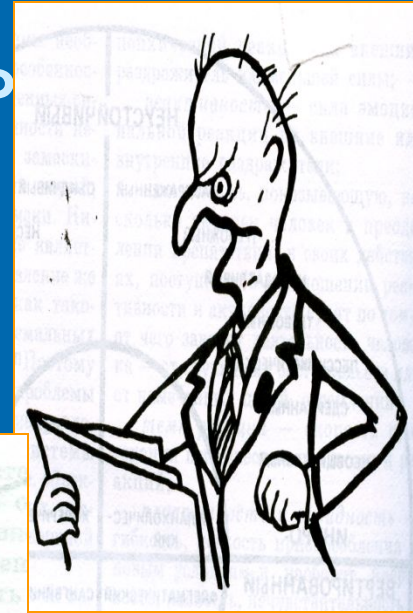
субъективные

The diagram features two large, teal-colored arrows pointing in opposite directions, one to the left and one to the right. The left arrow is labeled 'субъективные' (subjective) and the right arrow is labeled 'объективные' (objective). The arrows are connected at their inner ends, creating a continuous path. The background is a solid blue color with faint, concentric circular patterns at the bottom, resembling ripples in water.

объективные

# Субъективные причины

- Пол;
- Возраст;
- Особенности воспитания;
- Уровень образования;
- Особенности восприятия окружающей действительности;
- Тип нервной деятельности;



# Объективные причины

- Особенности социальной среды, в которой происходит конфликт;
- Уровень благосостояния общества;
- Политическая ситуация в обществе;



# Объективные причины

- Ресурс, благо или ценность, по поводу которых ведется спор;
- Возможности сторон конфликта;
- Менталитет, культура общества;





# Причины конфликтов

## Различие

- В целях, в интересах, мнениях
- В Способах достижения цели
- В психологических особенностях

## Конфликтогены

- Слова, действия, которые могут приводить к конфликту, помимо желания человека

## Эскалация конфликтогенов

- Усиление ответной агрессивности



# Типы конфликтогенов

## 1. Стремление к превосходству

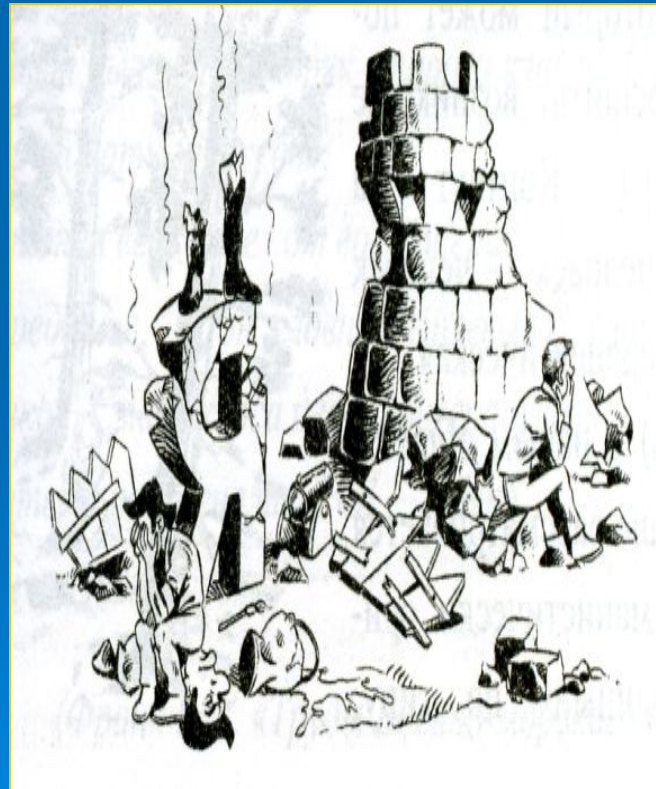
- критика
- угрозы
- обвинения
- насмешка
- издевка
- попытка обмануть
- утаивание информации
- перебивание



# Типы конфликтогенов

2. Проявления агрессивности

3. Проявления эгоизма



# Источники конфликтов

```
graph TD; A[Источники конфликтов] --> B[По поводу ресурсов]; A --> C[По поводу ценностей]; A --> D[По поводу потребностей-физиологических или психологических];
```

По поводу  
ресурсов

По поводу  
ценностей

По поводу  
потребностей-  
физиологических  
или  
психологических

# Конфликт возникает при несогласованности 3 элементов



# Социальное окружение

- Формальная и информационная поддержка;
- Организационные и властные структуры;
- История социума;
- Правила и традиции социума;





# Социальное окружение

- Сложность задачи, ее потенциальная конфликтность;
- Сложность алгоритмов взаимодействия группы при решении задачи;



# Социальное окружение

- Сроки реализации, уровни эффективности решения задачи;
- Ресурсы: методические, человеческие, финансовые, организационные;



шар перестает вращаться из-за несогласованного воздействия на него, если

- окружение не является подходящим
- ожидания организаторов нереалистичны (завышены ли занижены)
- нет согласования в целях организаторов и тех, кто реализует динамическое равновесие процесса.



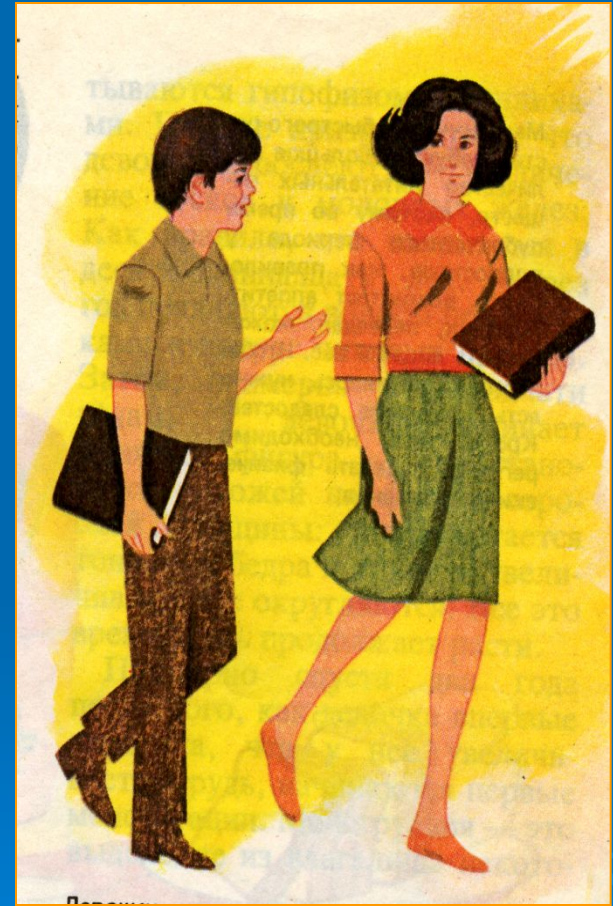
# Персона

- Мотивация;
- Социализация;
- Потребности;



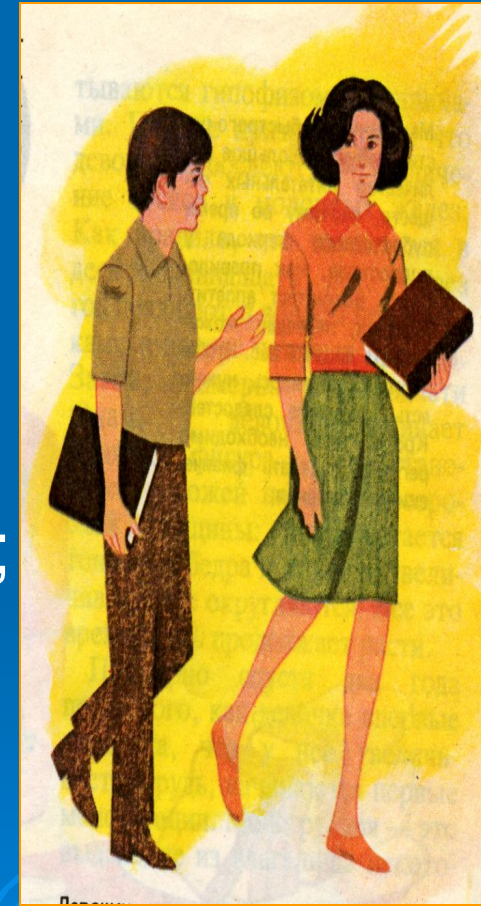
# Персона

- Физическое состояние;
- Ситуация развития;
- Кризис / стабильность;



# Персона

- Способность к коммуникации;
- Подготовка, жизненный опыт;
- Профессиональная квалификация;



Если не учтены интересы персон,  
составляющих группу,

- то личность либо не участвует в процессе групповой деятельности, что снизит ее потенциал,
- либо наращивает деструкцию группового взаимодействия.

# Группа

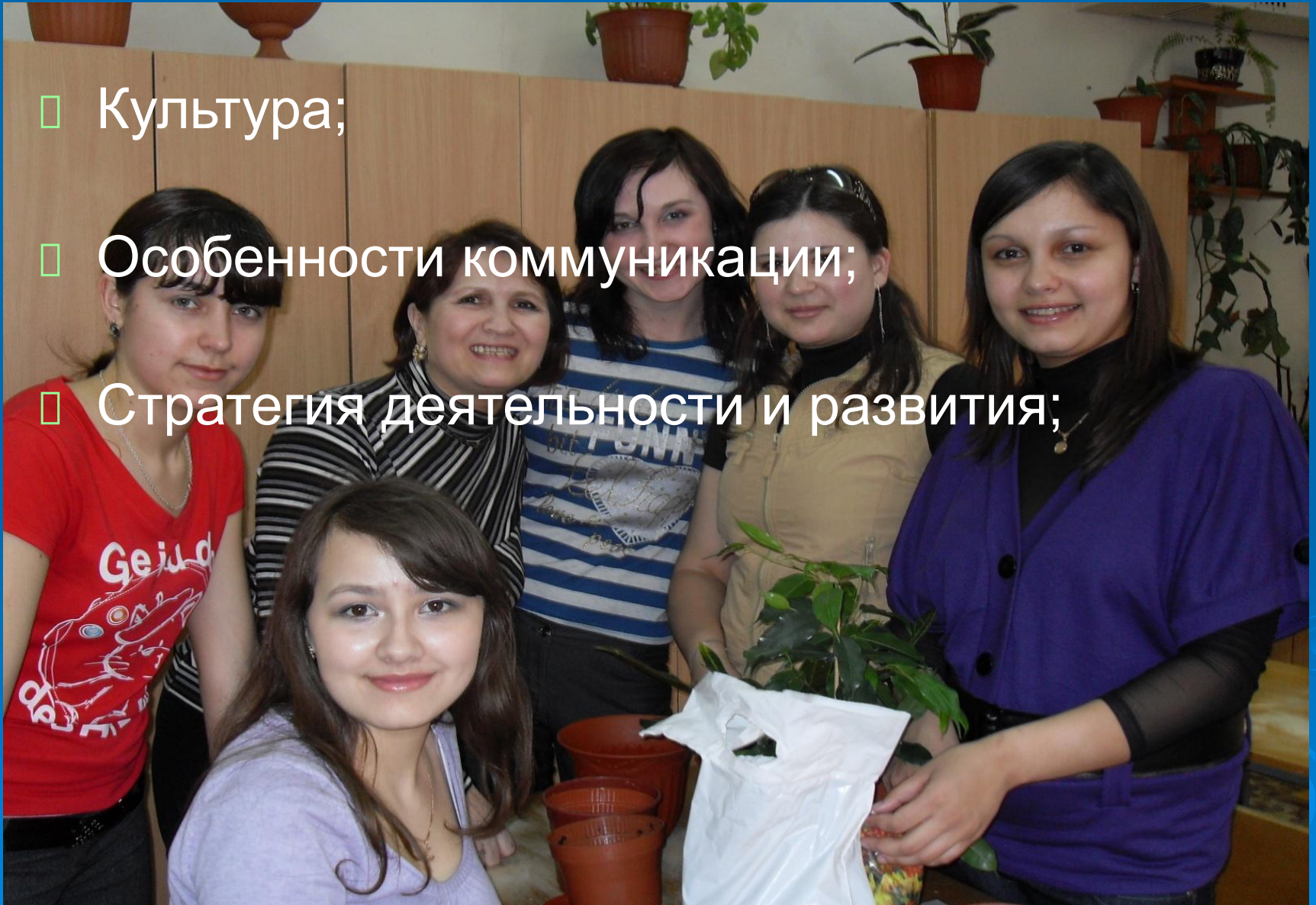
- Процессы;
- Роли;
- Конфликты;
- Психологический
- климат деятельности и о





# Группа

- Культура;
- Особенности коммуникации;
- Стратегия деятельности и развития;





# Начало согласованной групповой деятельности невозможно

- Без ориентации интересов отдельных личностей;
- Без понимания, что им предстоит сделать и что они могут за счет этого приобрести (персонально и группой целиком).



# Сигналы конфликта





# Направленность конфликта

## Горизонтальный

- Лица, не подчиненные друг другу

## Вертикальный

- Лица, которые находятся в отношениях подчиненности

## Смешанный

- И вертикальные, и горизонтальные составляющие

70-80% всех конфликтов



# Классификация конфликтов

**Конфликты разделяют на типы в зависимости от факторов:**

- Способа разрешения;
- Сферы проявления;
- Направленности и воздействия;
- Степени проявления;



# Классификация конфликтов

**Конфликты разделяют на типы в зависимости от факторов:**

- Количества участников;
- Затронутых потребностей;
- Масштаба и продолжительности;
- Ожидаемых ролей;

# Виды конфликтов

антагонистический

От способа разрешения

компромиссные



# Виды конфликтов

социальные

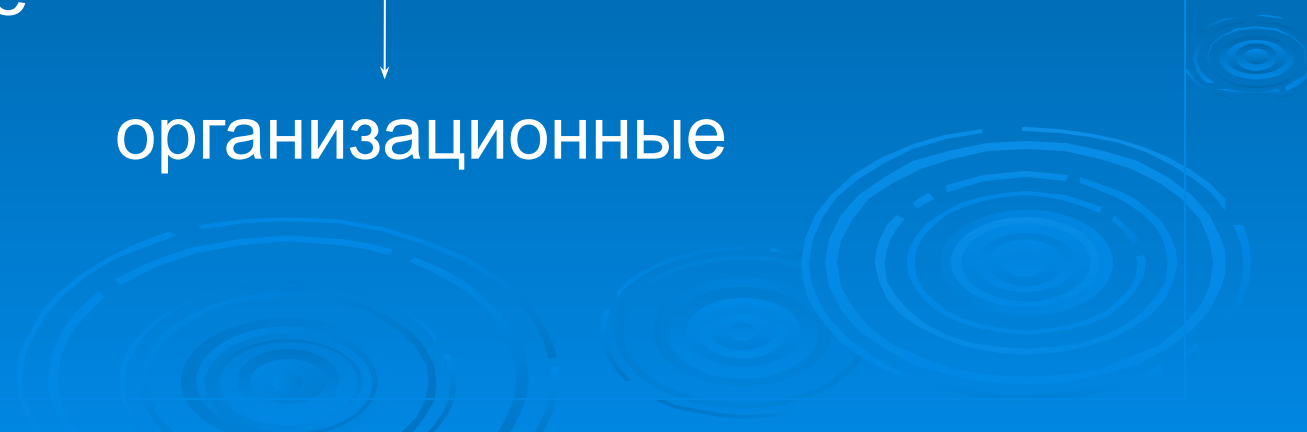
политические

**От сферы проявления**

трудовые

экономические

организационные



# Виды конфликтов

вертикальные

**От направленности воздействия**

горизонтальные



# Виды конфликтов

скрытые

открытые

**По степени проявления**

случайные

преднамеренные



# Виды конфликтов

внутриличностный

межличностный

**По количеству участников**

межгрупповой

лично-групповой





# Виды конфликтов

конфликты взглядов

**От затронутых проблем**

конфликт интересов



# Виды конфликтов

**От масштаба и  
продолжительности**

локальные

общие

# Виды конфликтов

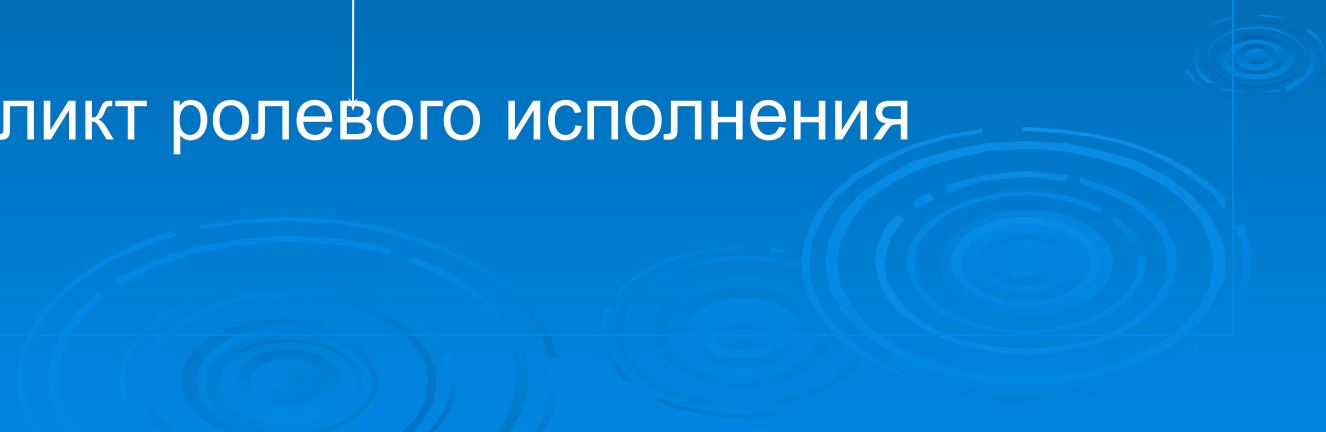
Конфликт ролевого ожидания



**Ролевой конфликт**



Конфликт ролевого исполнения



# Конфликт ролевого ожидания

- Дети не слушаются родителей, в то время как родители ожидают от детей послушания



# Конфликт ролевого исполнения

- Правительство, обещавшее преодолеть экономические трудности, не может вывести страну из кризиса, теряет доверие людей.





# Функции конфликта

Деструктивный  
(негативный)

Конструктивный  
(позитивный)

## Деструктивные функции

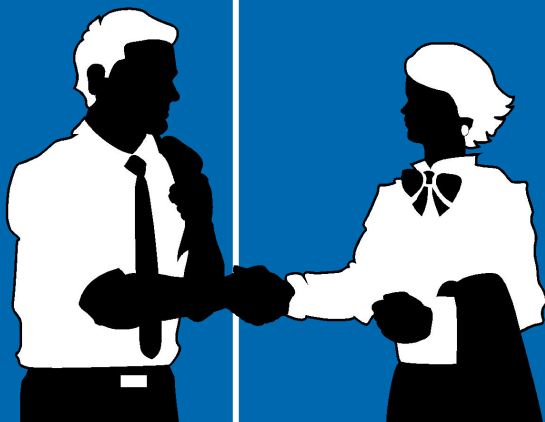
```
graph TD; A[Деструктивные функции] --- B[Изменение эмоционального состояния]; A --- C[Уменьшение сотрудничества]; A --- D[Изменение психологического климата в группе]; A --- E[Истощение жизненных сил];
```

Изменение эмоционального  
состояния

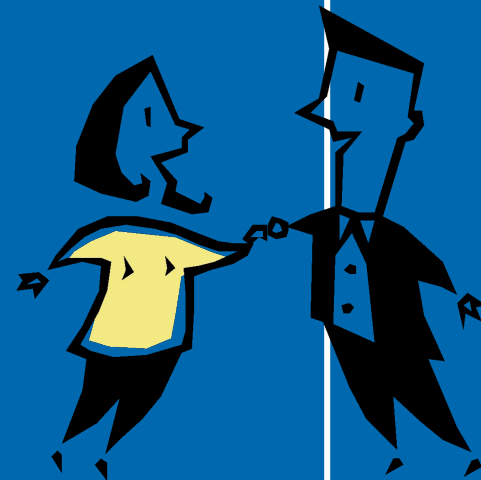
Уменьшение сотрудничества

Изменение психологического  
климата в группе

Истощение жизненных сил



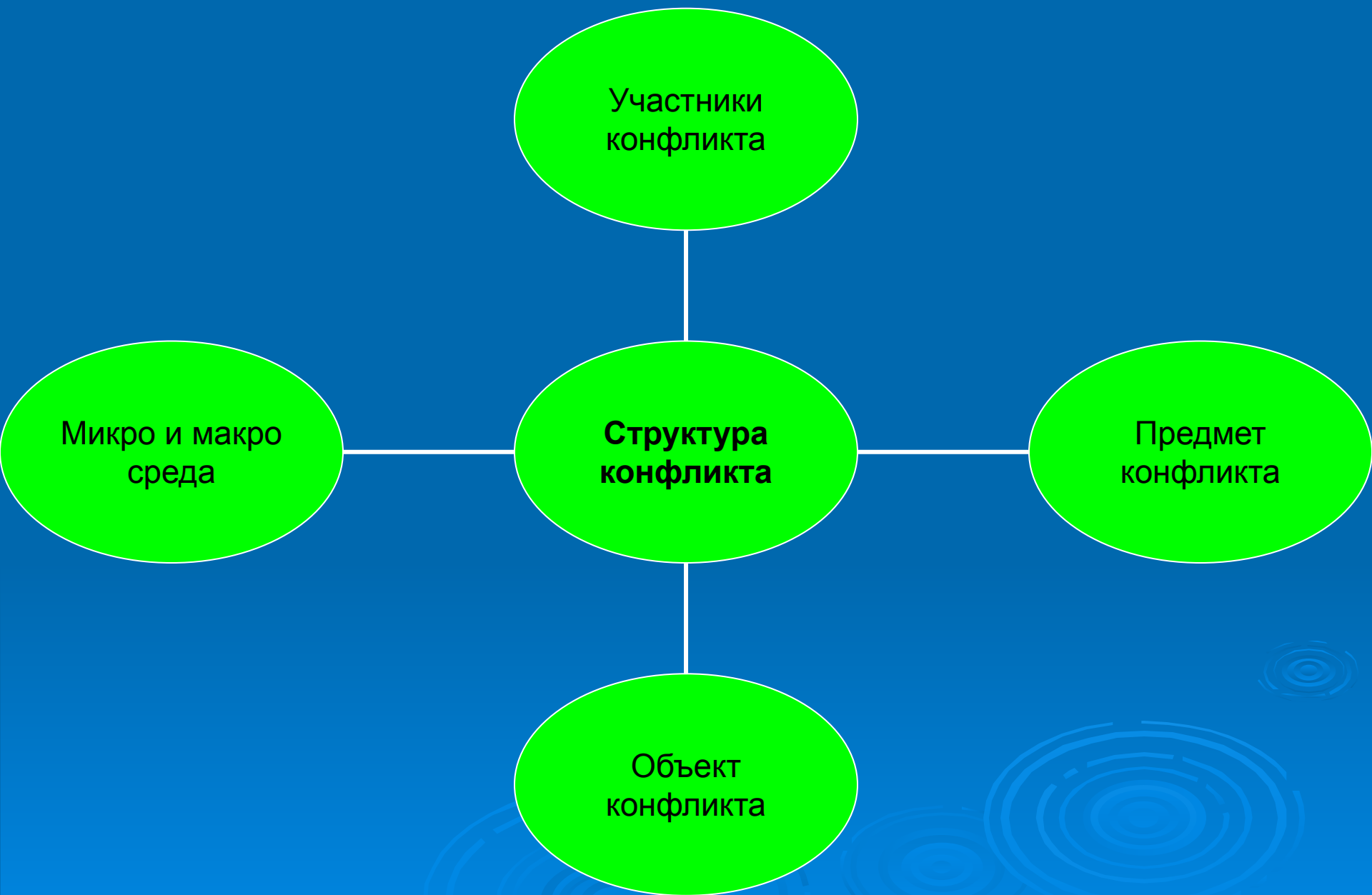
## Конструктивные функции



Позволяет лучше  
понять  
друг друга

Способствует  
росту чувства  
ответственности

Создаёт условия  
для переоценки  
отношений  
моральных качеств  
людей



# Участники конфликта

- прямые участники (непосредственные)
- косвенные участники





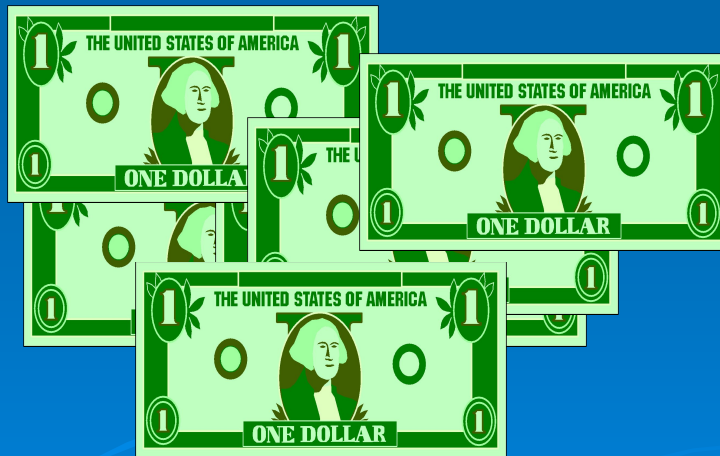
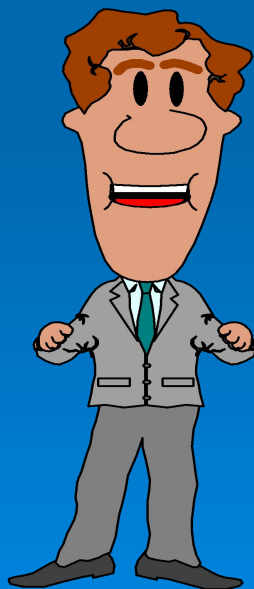
# Предмет конфликта

- Противоречие из-за которого и ради решения которого стороны вступают в противоборство



# Объект конфликта

□ Объектом конфликта может быть материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.



# Микро и макро среда

- Это условия в которых находятся и действуют участники конфликта



# Динамика конфликтов

Динамика конфликта находит свое отражение в **этапах и фазах конфликта.**

Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до его разрешения.



# Динамика конфликтов

- 1) Возникновение конфликтной ситуации.
- 2) Осознание конфликта.
- 3) Конфликтные действия.
- 4) Разрешение конфликта.





# Фазы конфликта

- Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.



# Фазы конфликта

1. Предконфликтная ситуация

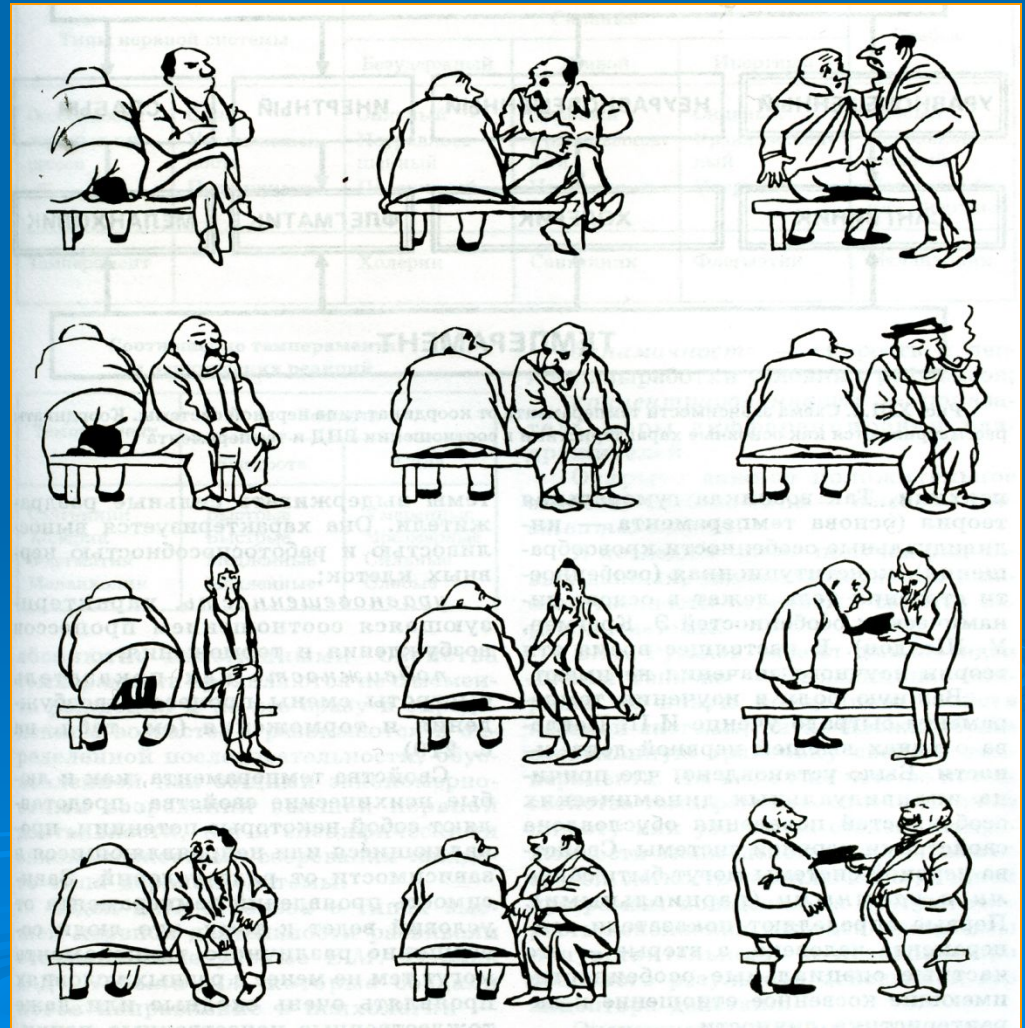
2. Инцидент

3. Эскалация

4. Кульминация

5. Завершение

6. Постконфликтная  
ситуация



# Предконфликтная ситуация-

Предпосылки для возникновения конфликта,

первичное напряжение.



# Инцидент

Стечение обстоятельств, служившее поводом для конфликта. Стычка конфликтантов, когда прорывается барьер терпимости (конфликт может этим и исчерпаться).




# Эскалация

Реализация конфликта в серии актов.

Различают несколько вариантов эскалации:  
непрерывная, волнообразная, крутая, вялая.

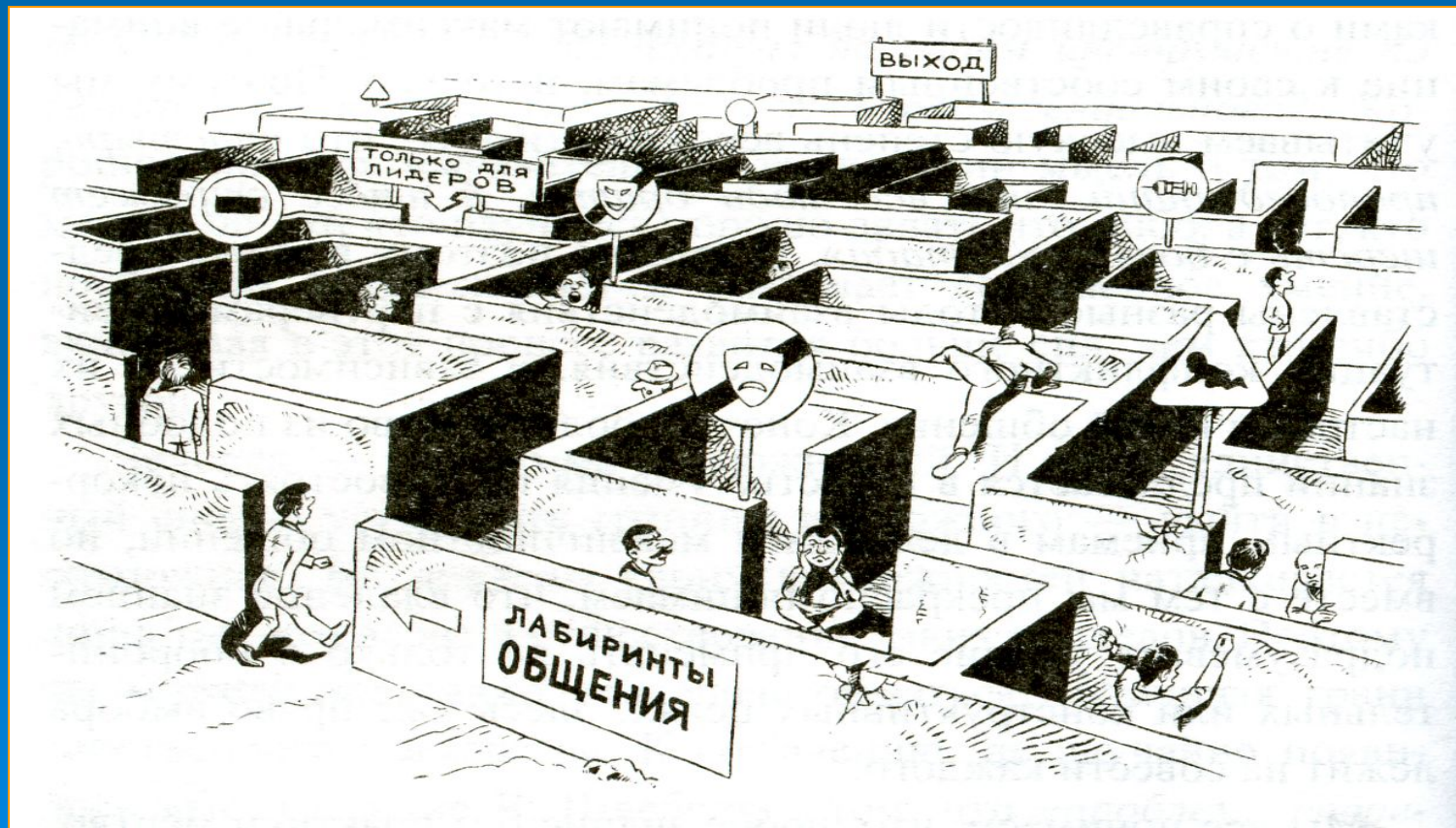
Выделяют хронический, или затяжной,  
конфликт(длительно находится на одном  
уровне).





# Кульминация

Верхняя точка эскалации, взрывной эпизод, переход хронического конфликта в острый.

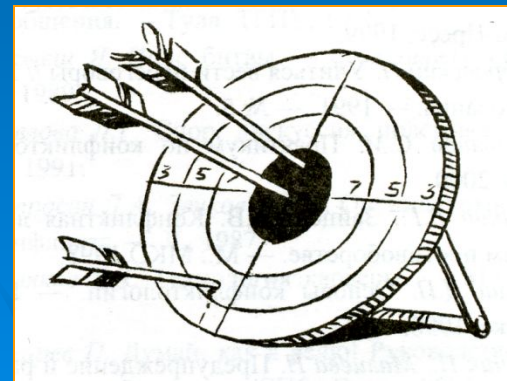




# Завершение

Цена конфликта = затраты энергии + Ущерб, понесенный конфликтующими + Потери (напр. , развал дела).

Цена выхода из конфликта = Утраты, связанные с выходом из конфликта - приобретения



# Постконфликтная ситуация

Выделяют субъективные и объективные;  
деструктивные(негативные) и конструктивные  
(позитивные) последствия конфликта.



# Типы конфликтных ситуаций

Характер конфликтных ситуаций	проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

# Протекание конфликта

```
graph TD; A[Протекание конфликта] --- B[Факторы обострения конфликта]; A --- C[Факторы ослабления конфликта];
```

Факторы  
обострения  
конфликта

Факторы  
ослабления  
конфликта

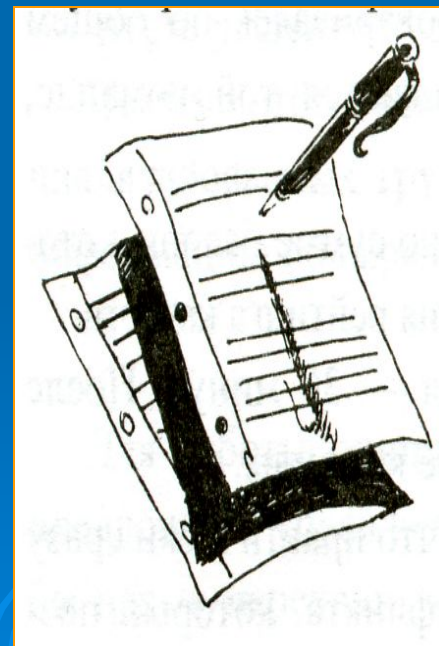
# Факторы обострения конфликта

- Расширяются ряды участников, которые принимают ту или сторону;
- Повышается и проявляется внешне накал страстей(гнев, страх, тревога, разочарование);
- Ничего не делается для установления и поддержания отношений;



# Факторы ослабления конфликта

- Уйти на нейтральную территорию;
- Поговорить об эмоциях, объяснить, но не демонстрировать их;
- Уменьшить ощущение угрозы;
- Использовать свои умения регулирования конфликтов;
- Сохранить и укрепить отношения.



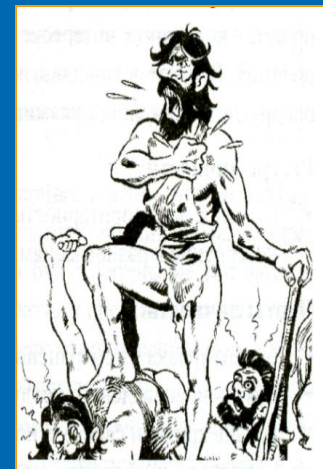


# Основные модели поведения личности в конфликте

№	Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
1.	конструктивная	Стремится уладить конфликт; Нацелена на поиск приемлемого решения; Отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; Открыта и искренна; В общении лаконична и немногословна;
2.	деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; Постоянно принижает партнера; Негативно оценивает его личность; Проявляет подозрительность и недоверие к сопернику; Нарушает этику общения;
3.	конформистская	Пассивна, склонна к уступкам; Непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; Легко соглашается с точкой зрения соперника; Уходит от острых вопросов;

# Стили поведения в конфликте

1. Соперничество – стремление к доминированию



2. Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого



# Стили поведения в конфликте

3. Избегание (уклонение) –

уход от конфликта



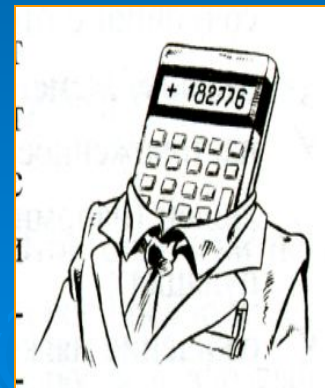
4. Сотрудничество – поиск решения

удовлетворяющих обеим сторонам



5. Компромисс – взаимные

уступки и взаимные потери



# стиль поведения в конфликте определяет ряд факторов:

- В какой мере оппоненты стремятся  
осуществить интересы другой стороны;
- Их ориентация на удовлетворение  
собственных интересов;



# Стиль поведения в конфликте определяет ряд факторов:

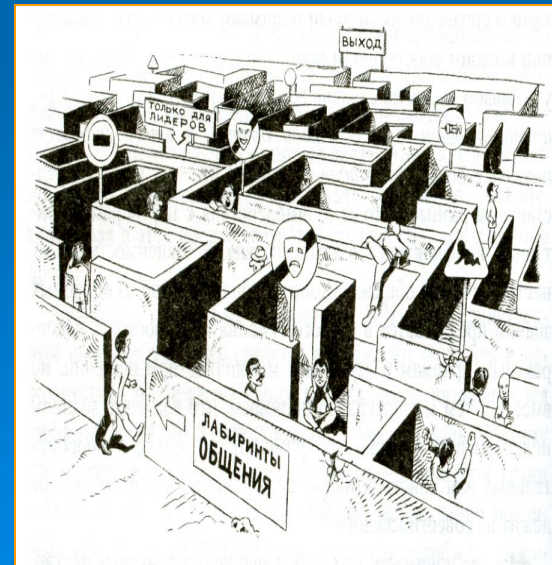
- Насколько активно или пассивно

отстаиваются эти интересы;

- Каким действиям отдается предпочтение

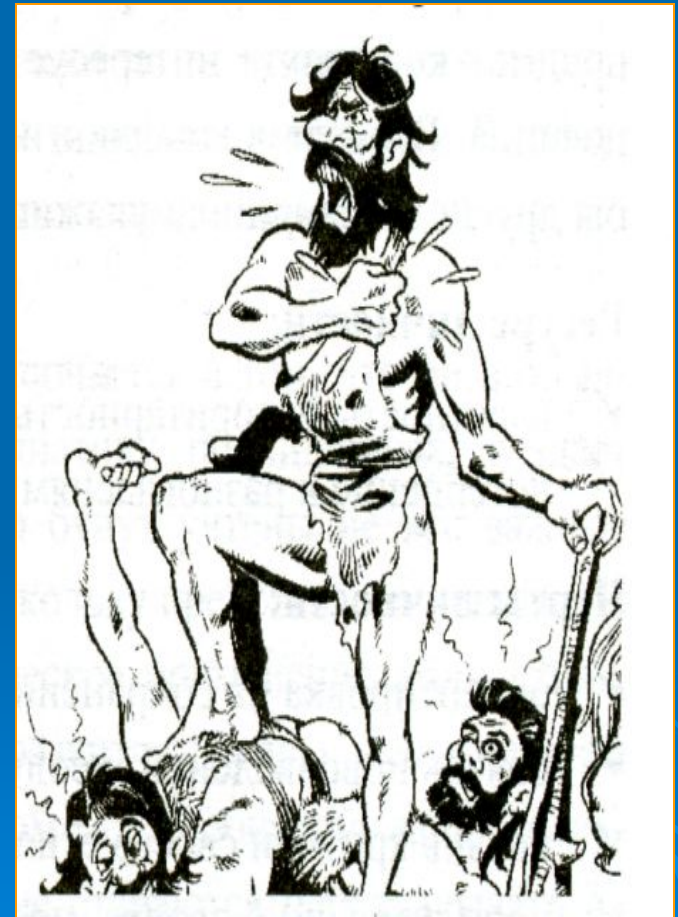
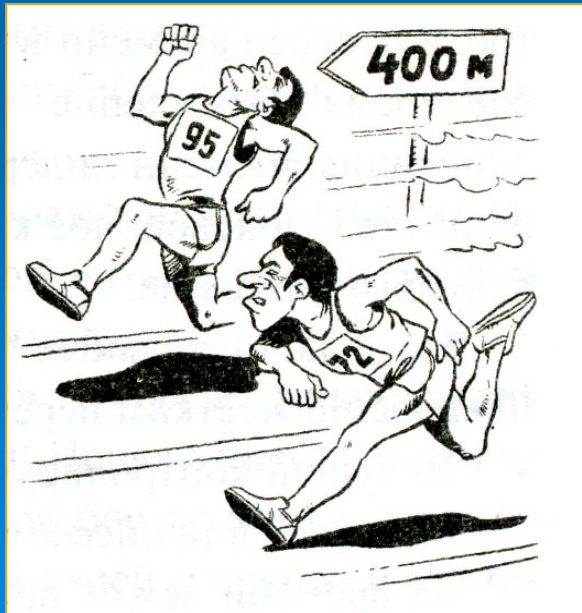
совместным или

индивидуальным.

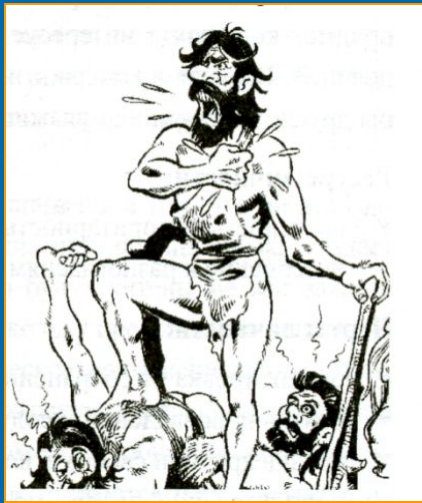


# Стиль соперничества («Берсеркер»)

- Отношения,  
не приносящие выгоды,  
все равно распадутся.



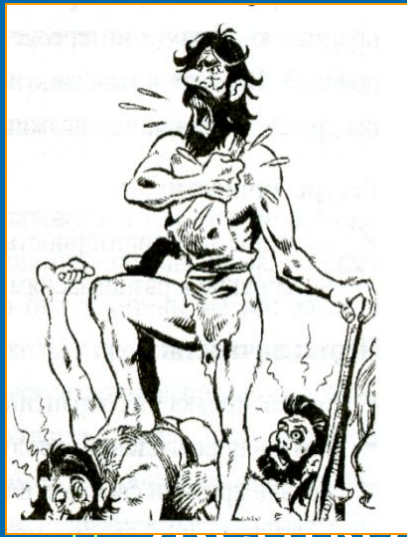




# Тактические действия «Берсеркера»

- Использует обман, хитрость, пытается завладеть положением (все средства хороши);
- Провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;



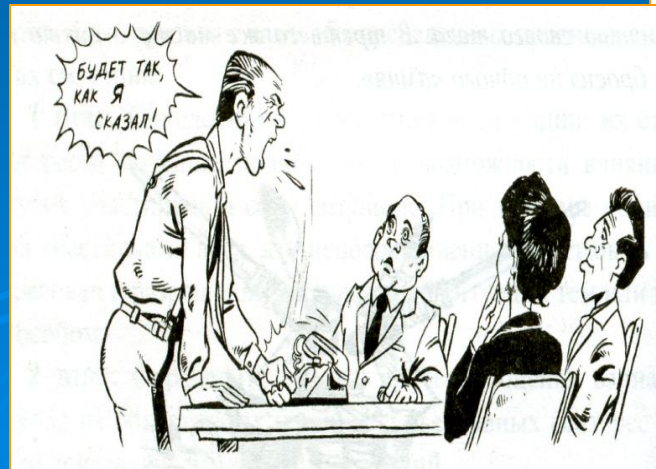
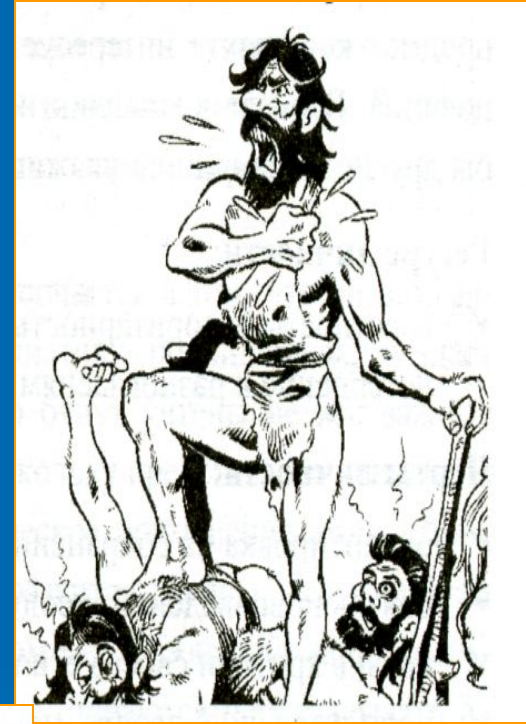


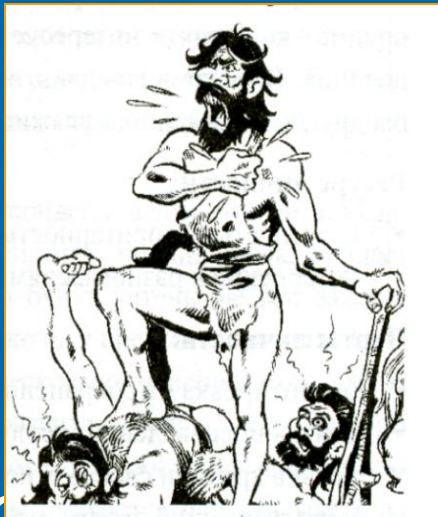
# Тактические действия «Берсеркера»

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- Постоянно и преднамеренно подавляет противника всеми доступными средствами;

# Ресурс личности

- Властность;
- Авторитарность
- Нетерпение к разногласиям и  
инакомыслию;

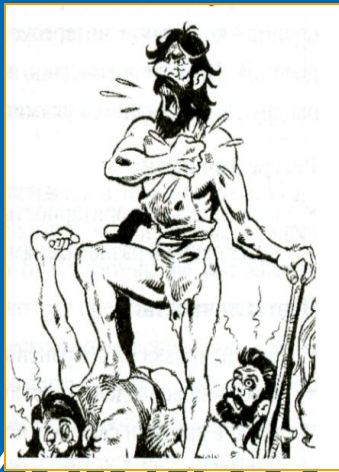




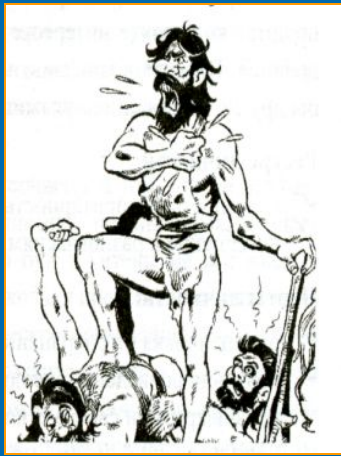
# Черты личности «Берсеркера»

- Ориентировка на сохранение того, что есть;
- Боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- Боязнь критики своего стиля поведения;

# Черты личности

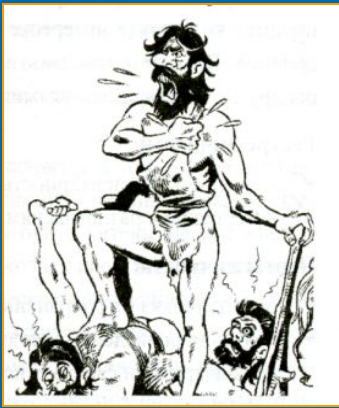


- Игнорирование своего положения с целью достижения власти;
- Игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.



## Цель применения- стиль оправдан , если:

- Требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных ситуаций;
- Уверены, что предлагаемое вами решение является верным;
- Это даст вам возможность завоевать сторонников;

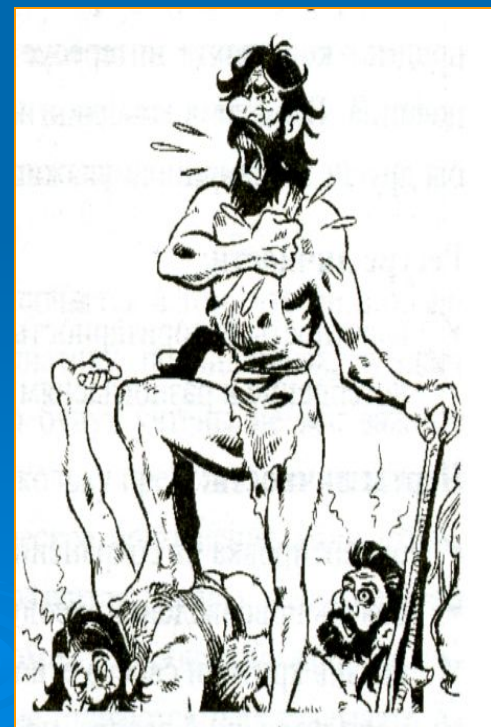


## Цель применения- стиль оправдан , если:

- У вас нет выбора и вам нечего терять;
- Организация социальна больна. Вы идете ва-банк, формируете новую команду,
- Вам надо «прокачать» человека на получение какой-либо информации

# Недостаток стиля

- Подавляет инициативу подчиненных;
- Будут учтены не все важные факторы принятия решения;
- В дальнейшем тормозит развитие группы;





# «Душа-человек» -стиль примирения



- Основной принцип поведения:»Все, что вы хотите, только давайте жить дружно».



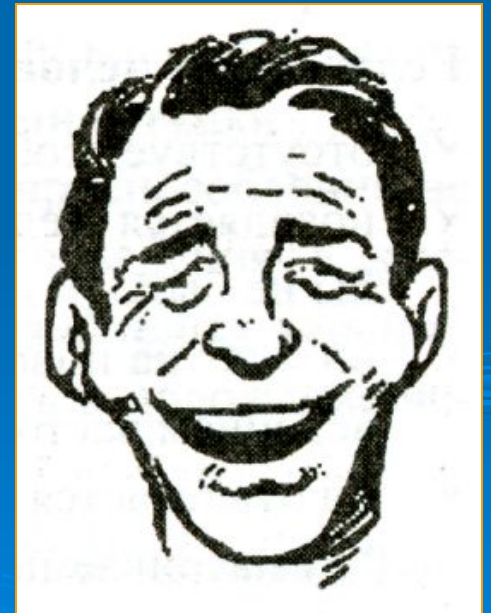


# Тактические действия «душа-человека»

- Постоянное **соглашательство** с требованиями противника, т.е. максимальные уступки;
- Постоянная **демонстрация** неприятия на победу или серьезное сопротивление (если человек говорит: «Мне ничего не надо», окружающие воспринимают это как: «Мне надо все!»);

# Тактические действия «душа-человека»

- Давление на совесть, духовные ценности и угроза испортить имидж;
- Потакание противнику, лесть.



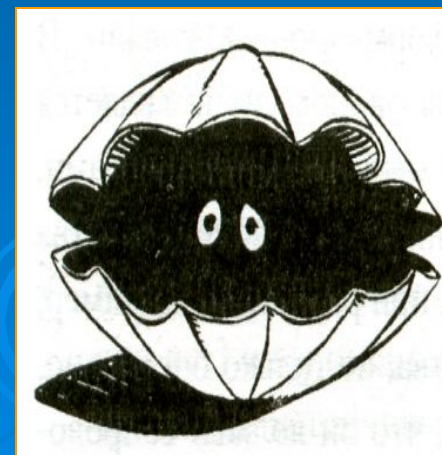


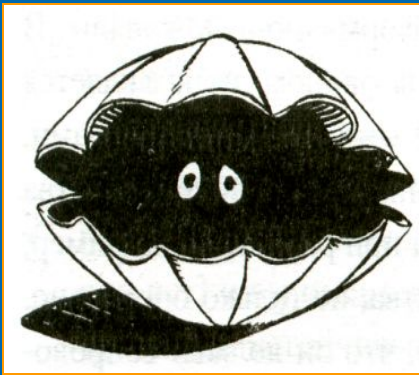
# Черты личности

- Отсутствует собственное мнение в сложных ситуациях;
- Появляется желание всем угодить, никого не обидеть;
- Идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;
- Отвлекается при участии в беседе.

# «Камикадзе»-стиль уклонения

- Это пассивно-страдательная установка жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами. ситуация загоняется вовнутрь Участник стремится выйти из конфликта, **тактика нежелания** активно отстаивать чьи – то интересы, в том числе и свои собственные.





# Тактические действия «Камикадзе»

- Отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- Избегает применения силовых приемов;
- Игнорирует всю информацию, исходящую от противника, не доверяет фактам и не собирает их;





# Тактические действия «Камикадзе»

- Отрицает серьезность и остроту ситуации;
- Систематически медлит в принятии решений;
- Боится делать ответный ход;

# Ресурс личности

- Чувство времени;
- Умение держать паузу;
- Выдержка и самоконтроль



# Черты личности «Камикадзе»

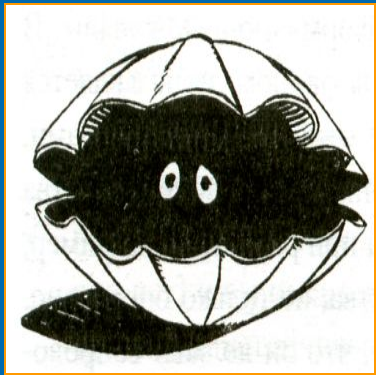
- Застенчивость в общении с людьми;
- Нетерпение в критике - принятие ее как атаки на себя лично;



# Черты личности «Камикадзе»

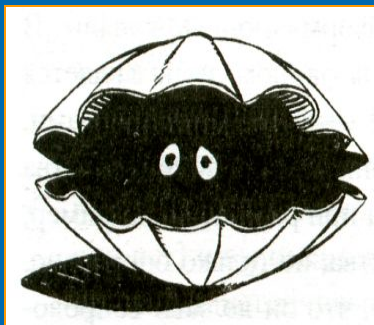
- Нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- Неумение предотвратить хаос и беспредмедность в беседе.





## Цель применения- стиль оправдан , если:

- предмет конфликта не так значителен, цель не оправдывает средства;
- Недостаточно информации для принятия решения, необходимо выиграть время, чтобы разобраться в ситуации;



## Цель применения- стиль оправдан , если:

- Вы не желаете осложнять отношения с оппонентом;
- У оппонента сила(власть) несоизмерима велика и вы в любом случае обречены на поражение;
- Оппонент сознательно провоцирует конфликт и вы стремитесь оградить себя от общения с ним;



# Недостаток стиля «Камикадзе»

- Не вы владеете ситуацией, а ситуация владеет вами, события «несут» вас...

И вы в определенных условиях можете

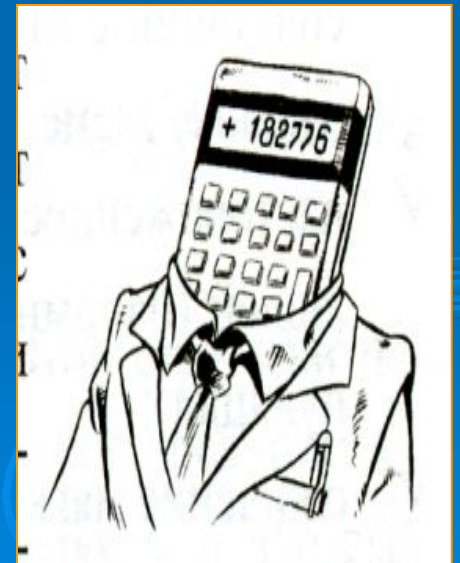
попасть в зависимость от случая или от

людей, которые его создают.



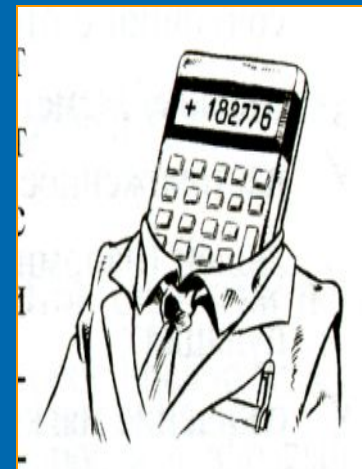
# «Клейстер»-стиль компромисса

- Ориентирован на урегулирование конфликта путем взаимных уступок и частичного удовлетворения своих интересов



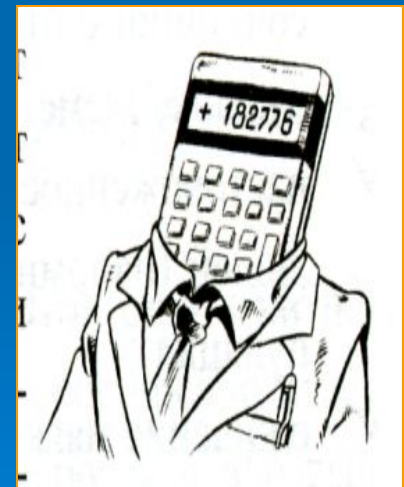
# Тактические действия

- Торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- Использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств противника (манипуляции);
- Ориентирован на равенство в дележе, действует по принципу: «всем сестрам – по серьгам».



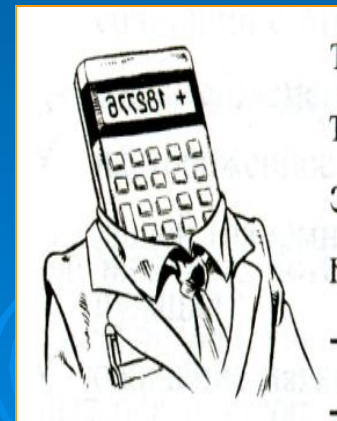
# Ресурс личности «Клейстера»

- Хорошая ориентация в ситуации;
- Постоянный анализ;
- Игровой стиль поведения;



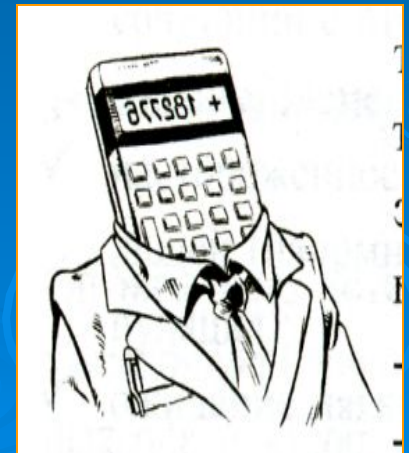
# Черты личности «Клейстера»

- Предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью;
- Настороженное отношение к критическим оценкам других людей;

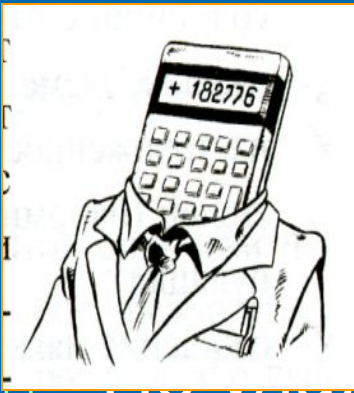


# Черты личности «Клейстера»

- Ожидание мягких формулировок, красивых слов;
- Желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто;





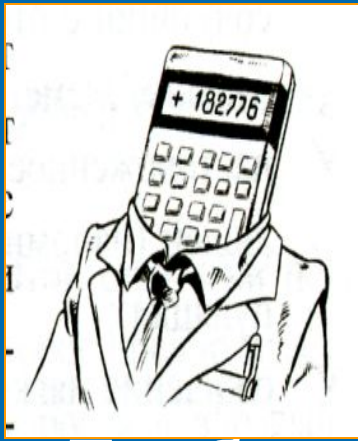


# Цель применения- стиль оправдан , если:

□ Не удалось добиться решения через

сотрудничество;

- Две стороны обладают одинаковой властью,  
но имеют взаимоисключающие интересы и не  
стремятся к согласию;

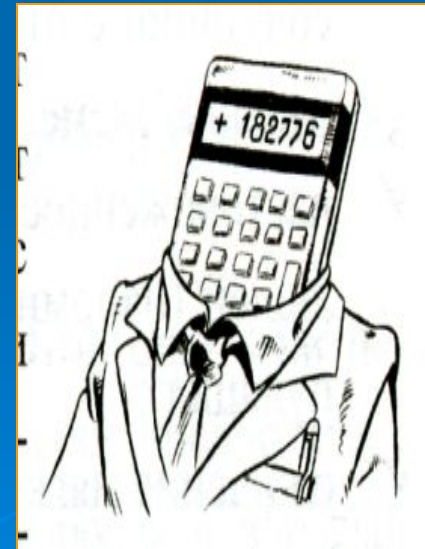


## Цель применения- стиль оправдан , если:

- Проблема не имеет для вас большого значения, вы экономите силы для решения более важных задач;
- Вы не уверены в своем успехе;
- Хотите сохранить межличностные взаимоотношения, которыми дорожите;

# Недостаток стиля «Клейстера»

- Он не может быть основанием стратегических взаимоотношений, наиболее приемлем в тактике;



# «Виртуоз»-стиль сотрудничества

- Ориентирован на совместный поиск

участниками конфликта конструктивного

взаимовыгодного решения, т.е. на работу с

проблемой, а не с конфликтом.



# Тактические действия «Виртуоза»

- Собирает информацию о сути проблемы, о противоположной стороне;
- Ведет подсчет своих интересов и ресурсов оппонента для выработки альтернативных предложений;



# Тактические действия «Виртуоза»

- Обсуждает проблему открыто, не боится разногласий, старается определить конфликт;
- Если оппонент предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается;



# Ресурс личности «Виртуоза»

- Уважает партнера;
- Стремится к диалогу в решении проблемы;
- Трезво оценивает свои возможности;
- Всегда готов к переговорному процессу;





# Черты личности «Виртуоза»

- Мудрость;
- Зрелость;
- Мастерство;
- Здравый смысл;



# Цель применения- стиль оправдан , если:

- Решение проблем очень важно для обеих сторон;
- Вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью и готовы на равных искать решения проблемы;
- Обе стороны стремятся достичь не временного, а долгосрочного решения;



# Трудность стиля - требует:

- Больших затрат времени;
- Умения слушать своего оппонента;
- Четкого и обоснованного изложения своей точки зрения;



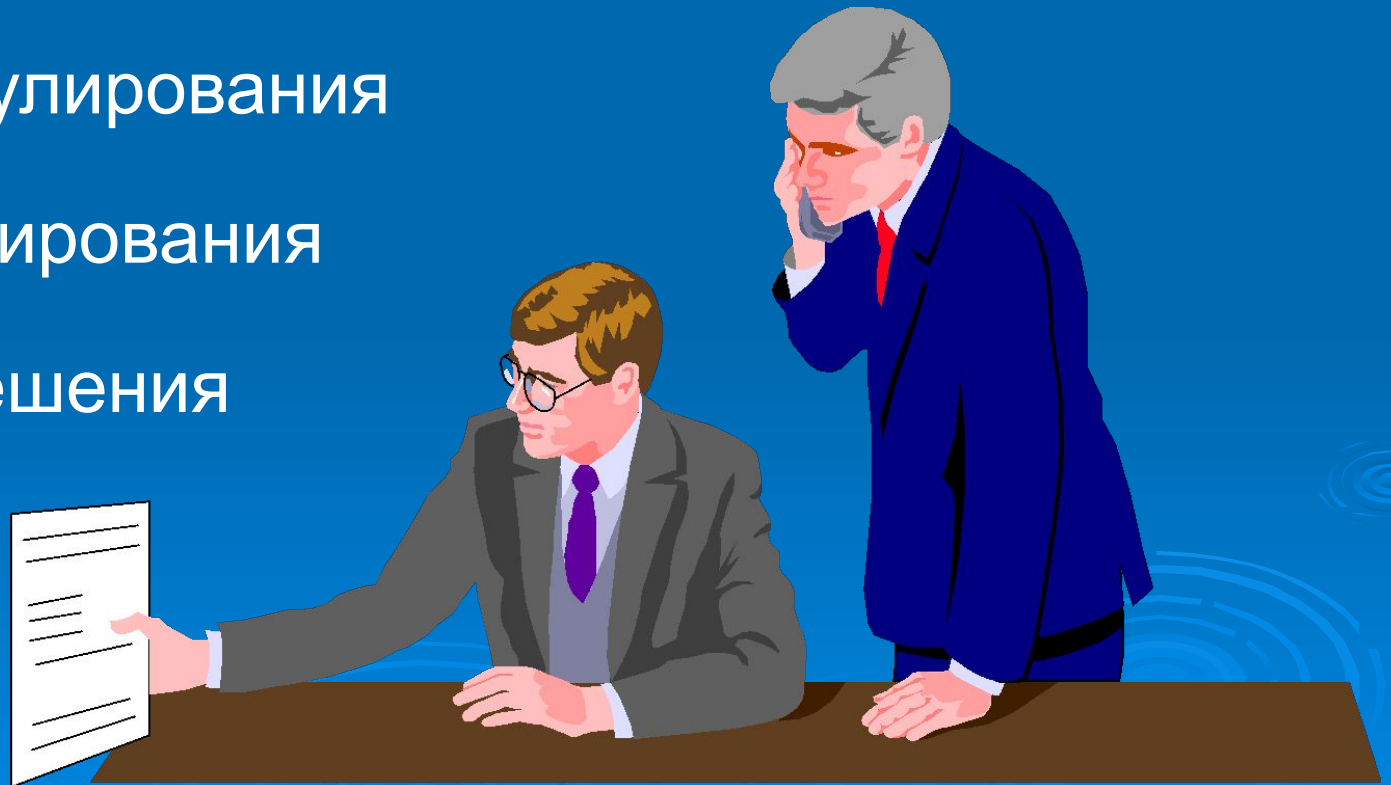
# Трудность стиля - требует:

- Понимания своих и чужих целей и интересов;
- Умения профессионально проводить переговоры и выбирать оптимальное решение, устраивающее обе стороны;



# Управление конфликтами состоит из:

1. Прогнозирования
2. Предупреждения
3. Стимулирования
4. Регулирования
5. Разрешения



# Прогнозирование конфликта

1.

- Направлено на выявление причин потенциального конфликта в ситуации равновесия.

2.

- Изучаются субъективные и объективные условия и факторы взаимодействия людей в группе

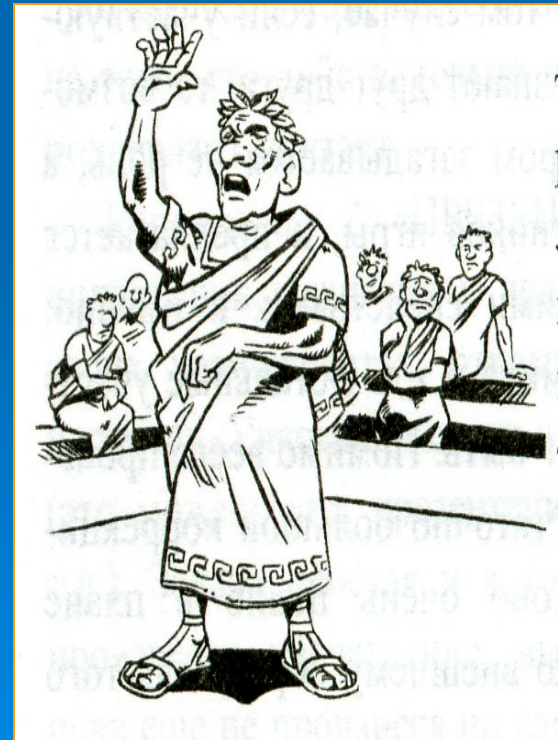
3.

- Изучаются субъективные и объективные условия и факторы взаимодействия людей в группе

# Прогнозирование конфликта

На этом этапе оценивается:

- Степень соответствия стиля руководства особенностям и содержанию деятельности группы;
- Распределение
- функциональных
- обязанностей;





# Прогнозирование конфликта

На этом этапе оценивается:

- Уровень социальной напряженности;
- Уровень доверия и лояльности;
- Особенности группового климата;

# Предупреждение конфликтов

Деятельность, направленная на недопущение  
его возникновения и разрушительного  
влияния на общественную ситуацию



# Стимулирование

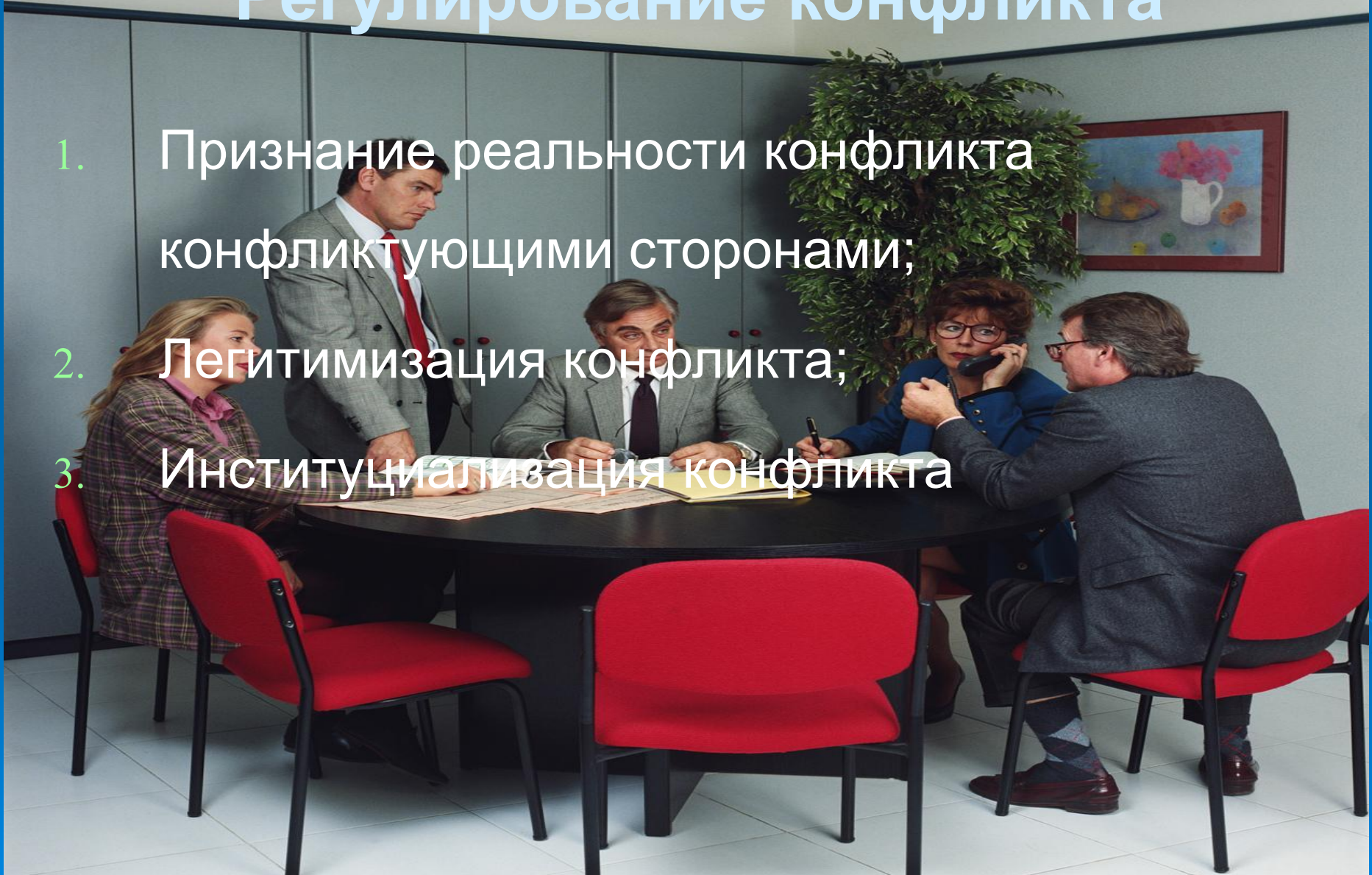
Представляет собой  
действия,  
направленные на  
провокацию, вызов  
открытого  
столкновения





# Регулирование конфликта

1. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами;
2. Легитимизация конфликта;
3. Институционализация конфликта



# Технологии регулирования конфликта

название	Основное содержание
информационные	Ликвидация дефицита информации в конфликте; Исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; Устранение слухов;
коммуникативные	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; Обеспечение эффективного общения;
Социально-психологические	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами; Снижение социальной напряженности и укрепления социально-психологического климата в коллективе;
организационные	Решение кадровых вопросов; Использование методов поощрения и наказания; Изменения условий взаимодействия сотрудников;

# Модели урегулирования конфликта

1. Разрешение конфликта самими участниками (модель посредничества);
2. Вмешательство третьей стороны (модель арбитража).



# Разрешение конфликта-

Окончание конфликта в результате нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников. Может происходить и на стадии возникновения, и обострения, затухания конфликта.





# Разрешение конфликта

1. Устранить конфликтную ситуацию
2. Исчерпать инцидент



# Разрешение конфликта

полное

- достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций;

неполное

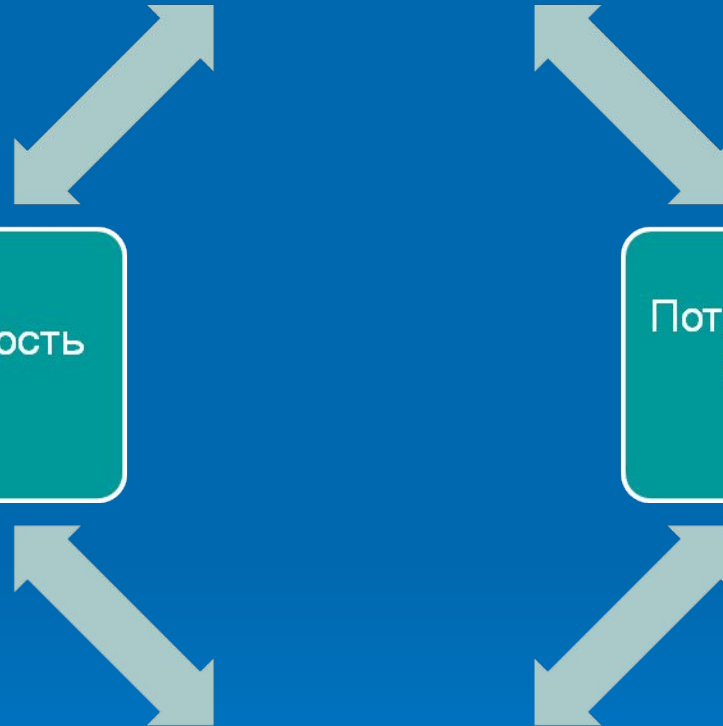
- устраняются не все причины или конфликтные ситуации

# Предпосылки разрешения конфликта

Достаточная зрелость конфликта;

Потребность субъектов конфликта в его разрешении

Наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта



# Формы разрешения

Уничтожение или полное подчинение одной (уступка)

Согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе(компромисс, консенсус)

Перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий(сотрудничество)

Взаимное примирение конфликтующих сторон(уход)

# Методы разрешения конфликтами

- Внутриличностные
- Структурные
- Межличностные



# Формы проявления внутриличностных конфликтов

ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ	СИМПТОМЫ
Неврастения	Невыносимость к сильным раздражителям; подавленное настроение; снижение работоспособности; плохой сон; головные боли
Эйфория	Показное веселье; выражение радости неадекватно ситуации; «смех сквозь слезы»
Регрессия	Обращение к примитивным формам поведения; уход от ответственности
Проекция	Приписывание негативных качеств другому; критика других, часто необоснованная
Номадизм	Частое изменение места жительства, места работы, семейного положения
Рационализм	Самооправдание своих поступков, действий

# Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Способ разрешения	Содержание действий
Компромисс	Сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации
Уход	Уход от решения проблемы
Переориентация	Изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю проблему
Сублимация	Переход психической энергии в другие сферы деятельности – занятие творчеством, спортом, музыкой
Идеализация	Предавание мечтаниям, фантазиям, уход от действительности
Вытеснение	Подавление чувств, устремлений, желаний
Коррекция	Изменение Я - концепции в направлении достижения адекватного представления о себе



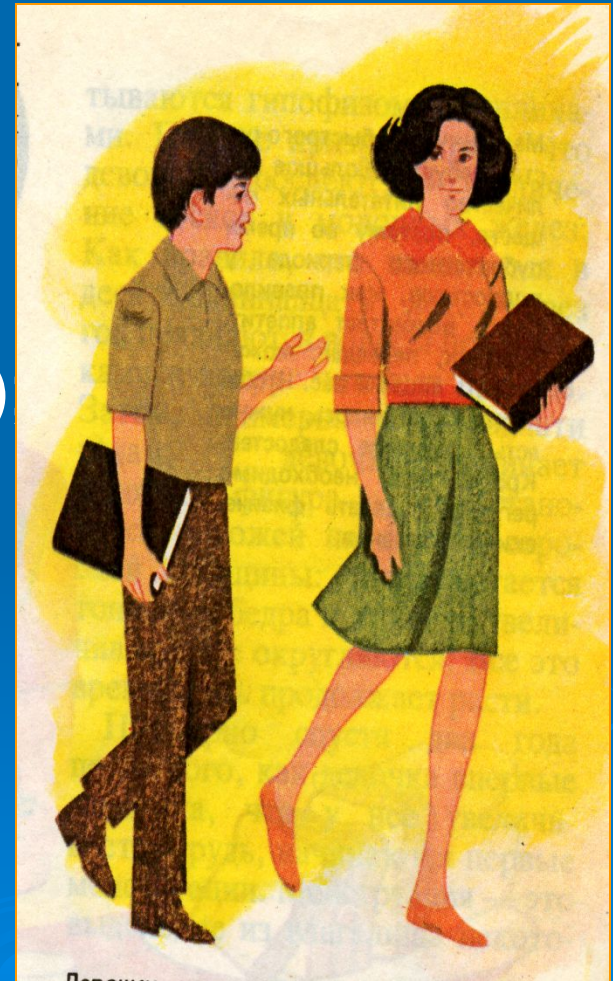
# Внутриличностные методы-методы воздействия на отдельную личность

- Беседа-просьба-убеждение;
- Дисциплинарные санкции: подавление интересов, разъединение, приказ, увольнение;
- Вынесение проблемы на обсуждение коллектива;



# Межличностные методы - выбор стиля конфликтного поведения

- Уклонение;
- Приспособление;
- Соперничество(конфронтация)
- Компромисс;
- Сотрудничество;



# Структурные методы-методы по устранению организационных конфликтов

- Разъяснение требований к работе;
- Использование координационных и интеграционных механизмов;



# Координационные и интеграционные механизмы

- Подразумевает наличие одной руководящей инстанции для обеих сторон. Принцип единоначалия облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчиненный знает, чьим решениям он должен починяться.

# Структурные методы-методы по устранению организационных конфликтов

- Установление общеорганизационных комплексных целей;
- Использование системы вознаграждений.



# Общеорганизационные комплексные цели

- Идея целей – направить усилия всех участников на достижение общей цели. Например, если 3 смены производственного отдела конфликтуют между собой, следует сформулировать цели для всего отдела, а не для каждой смены в отдельности.

# Системы вознаграждений

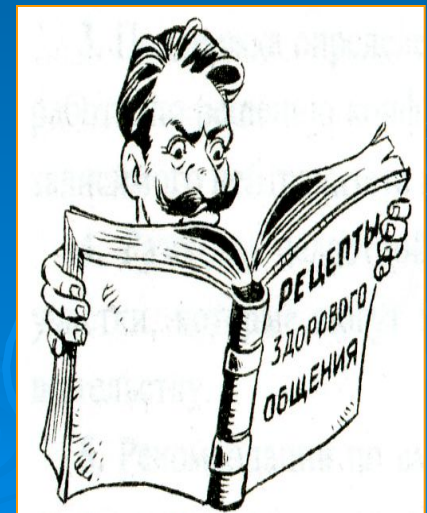
- Вознаграждения эффективны потому, что вынуждают руководителей и сотрудников сосредоточиться на работе и избегать конфликтов.





# Конфликтологические центры

- В 1986 году в Австралии по инициативе ООН создается Международный центр разрешения конфликтов.
- В России первый центр по разрешению конфликтов был создан в Санкт-Петербурге в начале 90-х годов.



# В разрешении конфликта личность использует такие психологические механизмы, как:

- Регрессия;
- Идентификация;
- Вытеснение;
- Отрицание;
- Сублимация;
- Замещение;
- Проекция;
- Рационализация;



# Алгоритм управления конфликтом

шаг	Содержание деятельности	Способы (методы реализации)
1	Изучение причин возникновения конфликта	Наблюдение; Анализ результатов деятельности; Беседа; Изучение документов;
2.	Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах; Перераспределение функциональных обязанностей; Поощрение; Наказание;
3.	Дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов	Опрос экспертов; Привлечение медиатора, психолога; Переговорный процесс(медитация);
4.	Принятие решения	Административные методы; Педагогические методы;

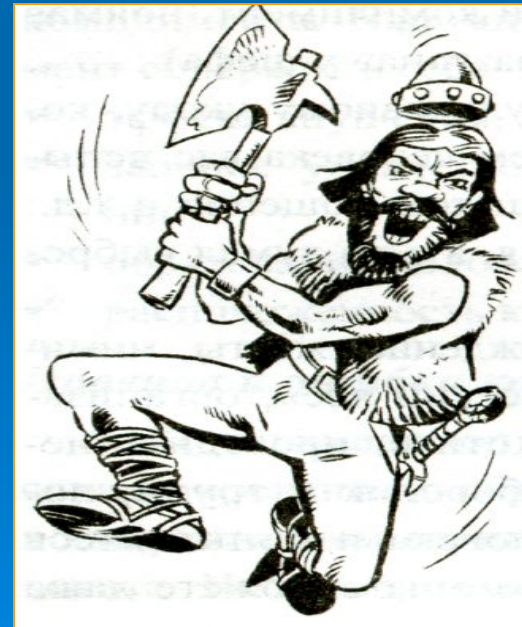
# Признаки неуправляемости конфликта

- Желание одной или всех сторон продолжать конфликтные взаимодействия.



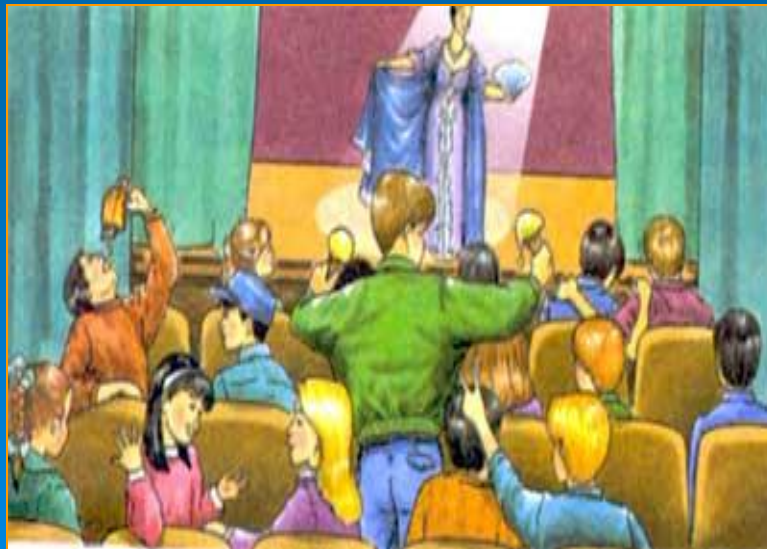
# Признаки неуправляемости конфликта

- Эмоции бывают настолько выражены, что конструктивное взаимодействие становится невозможным.



# Признаки неуправляемости конфликта

- «Консервация конфликта»- конфликт перестаёт рассматриваться участниками как процесс и превращается в устойчивую характерную особенность отношений.



# Табу в конфликтной ситуации

- Критически оценивать партнера;
- Приписывать ему низменные или плохие намерения;
- Демонстрировать знаки превосходства;
- Преуменьшать вклад оппонента;





# Табу в конфликтной ситуации

- Обвинять и приписывать ответственность за конфликт только оппоненту;
- Игнорировать его интересы;
- Видеть все только со своей позиции;



# Табу в конфликтной ситуации

- Преувеличивать свои заслуги;
- Раздражать, кричать, нападать;
- Задевать «болевые точки» оппонента;
- Обрушивать на оппонента множество претензий;

# Глоссарий

- **Агрессия** – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе;

# Глоссарий

- **Антагонистические(насильственные) конфликты**- разрешаются нанесением ущерба одной или всем сторонам конфликта;
- **Внутренняя установка**- субъективное восприятие личностью своего статуса в группе;

# Глоссарий

- **Внутриличностный конфликт** – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов;

# Глоссарий

- **Границы конфликта** – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (**субъективные границы**);  
по территории, на которой происходит конфликт (**пространственные границы**);  
по продолжительности конфликта (**временные границы**);

# Глоссарий

- **Групповые конфликты**- конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа»;
- **Динамика конфликта** – ход развития конфликта по этапам и фазам;



# Глоссарий

- **Инцидент** – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые;  
2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- **Интерес (ресурс)** – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию;

# Глоссарий

- **Институционализация конфликта** - создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;



# Глоссарий

- **Завершение конфликта** - окончание конфликта в результате как взаимного примирения, так и постепенного затухания конфликта или перерастания его в другой конфликт;



# Глоссарий

- **Компромисс** – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на взаимные уступки;
- **Конгруэнтность** - адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию;

# Глоссарий

- **Конфликт** – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений;

# Глоссарий

- **Конфликтная ситуация** - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами;

# Глоссарий

- **Компромиссные (ненасильственные) конфликты** – разрешаются путем компромисса, взаимного изменения целей участников, условий и т.д.





# Глоссарий

- **Конфликтогены** – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния;

# Глоссарий

- **Конформизм** - приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте;



# Глоссарий

- **Кризис** – ( от греч. Krisis –решение, поворотный пункт) – характеризует состояние человека, порождаемое вставшей перед ним проблемой, от которой он не может уйти и которую не может разрешить в короткое время и привычным способом.

# Глоссарий

- **Легитимизация конфликта** - достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия;

# Глоссарий

- **Межличностные конфликты** – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений, личных антипатий;

# Глоссарий

- **Мотивы** - истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту;

# Глоссарий

- **Организационные конфликты** - столкновение лиц, групп в рамках структурного образования, вызванное изменениями внешней среды или нарушениями внутреннего регламентированного порядка;



# Глоссарий

- **Образ конфликтной ситуации** – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта;
- **Поведение конфликтное** – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне;

# Глоссарий

- **Политические конфликты** - столкновение политических групп, деятелей, властных структур по поводу распределения властных полномочий;
- **Позиция** - то, о чем заявляют субъекты конфликта

# Глоссарий

- **Посредник** – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы;
- **Предмет конфликта** - то, из-за чего возник конфликт;

# Глоссарий

- **Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме;

# Глоссарий

- **Прогнозирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии;



# Глоссарий

- **Проекция** – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других;
- **Противоборство** – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба;

# Глоссарий

- **Разрешение конфликта** – окончание конфликта в результате добровольного достижения оппонентами совместного решения проблемы;
- **Регрессия**- реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения;



# Глоссарий

- **Регулирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения;

# Глоссарий

- **Ресурс** - благо или ценность;
- **Роль** – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе;



# Глоссарий

**Ролевой конфликт** – разновидность конфликта, когда у одной личности возникает необходимость выполнять одновременно различные роли или когда личность не может оправдать ожидаемой от нее роли.



# Глоссарий

- **Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением одержать победу над соперником;
- **Сотрудничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением противоположающихся сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему;

# Глоссарий

- **Социальные конфликты**- конфликты, возникающие между различными социальными группами;
- **Статус** – реальное положение личности;

# Глоссарий

- **Стресс** (анг.stress – давление, нажим) – состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия; неспецифическая реакция организма на ситуацию, которая требует большей или меньшей функциональной перестройки организма.

# Глоссарий

- **Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т.д.
- **Трудовые конфликты**– конфликты в сфере трудовой деятельности;

# Глоссарий

- **Управление конфликтом** –целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;



# Глоссарий

- **Урегулирование** – окончание конфликта примирением путем переговоров или с помощью посредников;
- **Установка** – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию;

# Глоссарий

- **Установка конфликтная** – готовность, предрасположенность субъекта действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

# Глоссарий

- **Уступка** - стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника;

# Глоссарий

- **Уход** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника;

# Глоссарий

- **Фрустрация** – (от лат. Frustratio) – обман, расстройство, разрушение планов) – психологическое состояние острого переживания, неудовлетворенной потребности. **Фрустрационные** ситуации вызываются противоречием между тем, чего очень хочется достичь (завоевать, получить, приобрести) в конкретный момент своей жизни, и невозможностью этого достижения. Часто такое состояние приводит к утрате волевого контроля над поведением.

# Глоссарий

- **Экономические конфликты** - столкновение экономических интересов личностей, групп, организаций;



# Литература


1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2000.
2. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. Ужгород: МАУП, 95.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: «ЮНИТИ», 2002.

# Литература

- 4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. М.: ВУ, 95
- 5. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: ПИТЕР, 2003.
- 6. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее пособие. М.: Гардарики, 2002.



# Литература

7. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2005.
  8. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Ростов-на/Д: «Феникс», 98.
  9. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 90.
- 

# Литература

10. Канатаев Ю.А. Психология конфликта. М.: ВАХЗ, 92.

11. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 92.

12. Козлов В.В., Козлов А.А. Управление конфликтом.: «ЭКСМО», 2004.

# Литература

13. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П.

Грамматика общения. М.: «Смысл», 99.

14. Куницина В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.

М. Межличностное общение. СПб.: Питер, 2001.

15. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию.

М.: ВЛАДОС, 99.